

Indrivo

Metodologie de Management a Schimbărilor

1 Introducere

Serviciile de dezvoltare sunt prestate la solicitarea Beneficiarului în scopul extinderii funcționalităților și alinierii sistemului la necesitățile Beneficiarului și a proceselor de business aferente.

O solicitare de modificare/dezvoltare este o adresare din partea Beneficiarului către Prestator în scopul obținerii modificărilor funcționalităților soluției sau livrării de funcționalități noi.

O solicitare din partea Beneficiarului se va considera ca fiind de modificare/dezvoltare în cazul în care funcționalitatea solicitată nu a fost dezvoltată anterior și nu este furnizată de soluție. În ultima categorie nu intră solicitările aferente corectării funcționalităților ce prezintă o problemă aferentă soluției (conform definiției de mai sus).

Serviciile prestate în baza solicitărilor de schimbare se vor contoriza prin efort de lucru om-oră separat în dependență de tipul solicitării, contabilizate lunar, prin acte de acceptanță și rapoarte detaliate semnate de ambele părți. Executarea contractului și achitarea serviciilor va avea loc în funcție de volumul de servicii prestate efectiv la necesitate conform solicitării Beneficiarului.

2 Termeni și abrevieri

Conform celor mai bune practici ITSM (Managementul Serviciilor IT), cererile de schimbare sunt clasificate ca standard, normale sau de urgență.

Schimbări standard - Schimbările standard au consecințe bine înțelese, de obicei sunt de mică amploare, astfel încât toate variabilele sunt ușor de controlat, sau pentru că sunt recurente, cu risc scăzut și bine documentate. Ca rezultat, schimbările standard pot fi abordate imediat și nu necesită autorizare suplimentară.

De exemplu, solicitarea de capacitate suplimentară de stocare în mediul cloud al companiei este adesea o cerere de schimbare standard. Toate sistemele implicate sunt bine înțelese, la fel ca și amploarea și consecințele schimbării.

Schimbări normale - Schimbările normale trebuie programate din cauza unui sau mai multor factori și necesită întotdeauna autorizare. Acestea implică schimbări noi sau de amploare în operațiunile sau infrastructura. Sunt "normale" în sensul că trebuie să treacă prin procesul normal de gestionare a cererilor de schimbare, care include revizuire, analiză și autorizare.

De exemplu, achiziționarea noi infrastructuri cloud pentru a susține noi operațiuni de afaceri ar fi o cerere de schimbare normală. Adăugarea acestui nou serviciu ar putea avea consecințe de amploare și trebuie revizuită de factorii de decizie ai organizației.

Schimbări de urgență - trebuie să fie abordată ca o schimbare de urgență imediat, iar autoritatea care face solicitarea în cadrul organizației a anunțat că nu poate aștepta finalizarea procesului normal de management al schimbărilor.

3 Flux de lucru pentru Cererile de Schimbare

Indrivo a adoptat un proces în **cinci pași** pentru gestionarea cererilor de schimbare:

3.1 Definirea schimbării

- Identificarea schimbării necesare în cadrul soluției software, fie că este vorba de actualizări de funcționalități, corecții de erori, sau integrarea unor noi tehnologii.
- Stabilirea obiectivelor schimbării așteptate și impactul dorit asupra utilizatorilor și sistemului.
- Analiza impactului schimbării asupra utilizatorilor, infrastructurii IT și proceselor de business. Includeți o evaluare a riscurilor asociate.

3.1.1 Identificarea schimbării - formalizarea procesului de primire a cererilor de schimbare (RFC)

Schimbările pot avea impact semnificativ, neașteptat și pe termen lung dacă nu sunt gestionate corespunzător. Asta înseamnă că utilizatorii ar trebui să inițieze o schimbare în baza unui formular de cerere de schimbare (RFC) care să solicite solicitanților să documenteze toate informațiile esențiale de care echipa Prestatorului va avea nevoie pentru a evalua cererea. Pentru majoritatea schimbărilor, este indicat ca solicitantul să documenteze cei 7 RFC-uri ai managementului schimbării:

Întrebare	Răspuns
Cine a înaintat cererea de schimbare?	[Nume Persoană/Departament]
Care este motivul din spatele cererii?	[Exemplu: Cererea a fost înaintată pentru a îmbunătăți performanța sistemului, a adresa probleme de securitate sau a adăuga funcționalități noi.]
Se definesc clar rezultatele așteptate și impactul dorit asupra utilizatorilor și sistemului.	[Exemplu: Rezultatul așteptat este creșterea vitezei de procesare a datelor cu 20%, iar impactul dorit asupra utilizatorilor este îmbunătățirea experienței de utilizare prin reducerea timpilor de așteptare.]
Care este beneficiul necesar din schimbare?	[Exemplu: Beneficiul necesar este îmbunătățirea eficienței operaționale și reducerea costurilor de mentenanță pe termen lung.]
Modificările necesare în cadrul soluției software sunt determinate, fie că este vorba de actualizări, corecții sau integrarea unor noi tehnologii.	[Exemplu: Este necesară actualizarea software-ului pentru a include suport pentru noile standarde de securitate și integrarea unei noi tehnologii de analiză a datelor.]
Ce riscuri sunt implicate în schimbarea solicitată?	[Exemplu: Riscurile pot include întreruperea temporară a serviciilor, posibile probleme de compatibilitate cu sistemele existente și nevoie de formare suplimentară pentru utilizatori.]
Se evaluează efectele schimbării asupra utilizatorilor, infrastructurii IT și proceselor de business, identificând riscurile asociate.	[Exemplu: Efectele schimbării sunt evaluate prin teste pilot, analize de impact asupra infrastructurii IT și evaluări ale proceselor de business pentru a asigura o tranziție lină și a minimiza riscurile.]
Ce resurse vor fi necesare pentru a livra schimbarea?	[Exemplu: Resursele necesare includ echipa de dezvoltare software, resurse IT pentru testare și implementare, și timp alocat pentru formarea utilizatorilor.]
Cine este responsabil de implementarea schimbării?	[Nume Persoană/Departament sau Echipa Responsabilă]
Există vreo relație între schimbarea solicitată și alte schimbări?	[Exemplu: Da, schimbarea solicitată este interdependentă cu un alt proiect de upgrade al infrastructurii IT care trebuie finalizat înainte de implementarea schimbării.]

3.2 Planificarea schimbării

Planificarea schimbărilor presupune un sir de activități redată mai jos:

- 1) Elaborarea unui plan de schimbare cu pași specifici pentru implementarea schimbării în soluția software, inclusiv resursele necesare, termenele limită și responsabilitățile.
- 2) Identificarea părților interesate cum ar fi dezvoltatorii, administratorii de sistem, utilizatorii finali și managementul, pentru a asigura succesul schimbării.
- 3) Evaluarea riscurilor asociate schimbării software și dezvoltarea strategiilor de atenuare. Includerea scenariilor de rollback în cazul unor eșecuri.

3.2.1 Elaborarea planului de schimbare

Acest pas ajută echipa să definească cerințele și să stabilească așteptările clienților. În cadrul acestei etape sunt desfășurate următoarele activități:

- Se identifică schimbarea necesară, fie că este vorba de actualizări, corecții sau integrarea unor noi tehnologii.
- Se stabilesc obiectivele schimbării, se definesc clar rezultatele așteptate și impactul dorit asupra utilizatorilor și sistemului.
- Echipa va evalua ce efort va trebui depus pentru fiecare cerere de schimbare pe baza informațiilor primite.
- Adicional echipa va pune întrebări suplimentare dacă este necesar.

3.2.2 Analiza impactului schimbării

Pentru această etapă, sunt utilizate informațiile furnizate în cererea inițială și identificate riscurile la următorul nivel:

- Este analizat impactul potențial al schimbării. Se evaluează efectele schimbării asupra utilizatorilor, infrastructurii IT și proceselor de business, identificând riscurile asociate.
- Se efectuează analiza impactului care constă în clasificarea riscurilor folosind o matrice simplă care ia în considerare probabilitatea și impactul riscului.

3.2.3 Autorizare cerere de schimbare

Dupa analiza date despre schimbare este timpul pentru autorizare. În acest moment, este prezentată cererea de schimbare Clientului cu toate implicațiile aferente care va decide dacă aprobă sau nu schimbarea.

3.3 Implementarea RFC într-un mod structurat

Dupa aprobarea cererii de schimbare, urmează procesul de implementare stabilit. Vor fi urmați câțiva pași specifici de implementare:

- Executarea schimbării în soluția software conform planului și termenele stabilite.
- Testarea riguroasă pentru a asigura că schimbările funcționează conform așteptărilor și nu introduc noi probleme.
- Gestiunea eventualelor reticente din partea utilizatorilor prin oferirea de suport și formare adecvată.

3.4 Comunicarea schimbării

Pentru schimbările majore va fi elaborat un plan de comunicare detaliat care să acopere toate etapele procesului de schimbare. Vor fi comunicate schimbările propuse către toți utilizatorii și părțile interesate prin canalele adecvate (e-mail, intranet, întâlniri). Utilizatorii finali vor fi informați cu privire la schimbările ce vor avea loc, beneficiile acestora și impactul asupra utilizării zilnice a soluției software.

3.5 Suport și formare și totalizare

Această fază va include activitățile:

- Instruirea utilizatorilor finali asistență post-implementare pentru a facilita tranziția către noile funcționalități sau procese introduse prin schimbare.
- Actualizarea documentației, manualelor de utilizare, ghidurilor și documentației tehnice pentru a reflecta schimbările efectuate.
- Finalizarea procesului, documentând toate etapele, deciziile și lecțiile învățate. Această documentație va servi ca referință pentru schimbările viitoare.

4 Monitorizarea post-implementare

După implementare, va fi efectuată monitorizarea sistemului pentru a elimina eventuale probleme neprevăzute care va include activități:

- Urmărirea pe termen lung, continuă a performanței soluției software și verificarea dacă schimbările implementate rămân eficiente pe termen lung.
- Supraveghere soluției software după implementarea schimbării pentru a identifica orice probleme apărute și a asigura stabilitatea sistemului.
- Corecții și ajustări conform SLA

5 Feedback și evaluare

La această etapă au loc acțiunile:

- Atât clientul, cât și prestatorul de servicii pot oferi feedback cu privire la procesul de lucru și experiența generală. Orice îmbunătățiri sau ajustări necesare pentru sarcinile viitoare pot fi discutate și implementate
- Evaluarea succesului schimbării în raport cu obiectivele stabilite inițial și obțineți feedback de la utilizatori pentru a evalua impactul real.

Această metodologie de management al schimbărilor pentru soluțiile software este menită să asigure o tranziție lină și controlată în cadrul procesului de modificare, minimizând riscurile și maximizând beneficiile pentru organizație și utilizatori.